

**KUALITAS JASA PADA LEMBAGA BAHASA DAN
PENDIDIKAN PROFESIONAL (LBPP) LIA SRONDOL
SQUARE SEMARANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Kesarjanaan S-1
Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang**



Disusun oleh :

Nama : Rizky Dwi Arjunanto

NIM : 04.30.0197

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2009**

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : RIZKY DWI ARJUNANTO
NIM : 04.30.0197
FAKULTAS : EKONOMI
JURUSAN : MANAJEMEN
DOSEN PEMBIMBING : MENIEK SRINING PRAPTI, SE, Msi.
JUDUL SKRIPSI : “KUALITAS JASA PADA LEMBAGA
BAHASA DAN PENDIDIKAN
PROFESIONAL (LBPP) LIA SRONDOL
SQUARE SEMARANG”

SEMARANG, 30 OKTOBER 2009

DOSEN PEMBIMBING

MENIEK SRINING PRAPTI, SE, Msi.

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : **KUALITAS JASA PADA LEMBAGA BAHASA DAN
PENDIDIKAN PROFESIONAL (LBPP) LIA SRONDOL SQUARE
SEMARANG**

Disusun Oleh:

Nama : Rizky Dwi Arjunanto
NIM : 04.30.0197
Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik
Soegijapranata

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal : 25 November 2009

Koordinator Tim Penguji, Anggota Anggota

(Veronica Kusdiartini,SE,MSi.)(Bayu Prestianto,SE,MM.)(Meniek Sining
Prapti,SE,MSi.)

Dekan
Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata

(Dr. Andreas Lako,SE,MSi.,Akt.)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizky Dwi Arjunanto

NIM : 04.30.0197

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan / atau bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, 21 Desember 2009

(Rizky Dwi Arjunanto)

Motto

Orang yang sukses tidak hanya dilihat dari karier, tapi juga kehidupan dalam keluarga dan religi-

Kesehatan adalah harta yang paling mahal dalam hidup

Carilah teman sebanyak banyaknya, karena mereka adalah jembatan dalam membangun komunikasi

PERSEMBAHAN

“Karya ini kupersembahkan kepada ALLAH SWT atas rasa syukur yang aku panjatkan dalam mendapat (Kharomah)kesempatan hidup kedua yang aku terima dan yang tercinta Papa, Mama, Mas Angga, Mba Lulu dan adikku Dinda yang telah memberikan doa, cinta, air mata, semangat dan kasihnya”

ABSTRAKSI

Kualitas Jasa yang diberikan oleh LBPP LIA Spondol Square berupa bimbingan/kursus Pendidikan Bahasa Inggris yang terdiri dari beberapa Kelas Program sesuai umur dan tingkat kemampuan siswanya.

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah sbb: (1) Bagaimana kualitas jasa pada LBPP LIA Spondol Square Semarang berdasarkan Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen ? (2) Bagaimana tingkat kinerja dan harapan konsumen atas atribut-atribut jasa layanan pada LBPP LIA Spondol Square ?

Tujuan Penelitian yang dilakukan ini dimaksudkan agar (1) Untuk mengetahui dan menganalisis Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen pada LBPP LIA Spondol Square Semarang. (2) Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kinerja dan harapan konsumen atas atribut-atribut jasa layanan pada LBPP LIA Spondol Square.

Obyek Penelitian yang dipilih adalah para siswa LBPP LIA Spondol Square, sedangkan lokasi penelitian adalah di LBPP LIA Spondol Square, jalan Kyai Mojo – Setiabudi Semarang.

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu metode *propotionate sampling*. Sampelnya adalah 63 siswa dan 20 orang karyawan di LBPP LIA Spondol Square.

Skala pada penelitian ini adalah skala likert. Kemudian dilakukan uji validitas dan reabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah SERVQUAL (Analisis Gap) dan analisis *Importance and Performance*.

Berdasar pada hasil analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sbb: (1) Hasil analisis gap antara persepsi manajemen dan harapan konsumen menyatakan bahwa Indikator-indikator pada dimensi *Tangible, Reliability, Assurance, dan Empathy* menunjukan bahwa skor persepsi manajemen lebih rendah daripada skor harapan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata nilai Gap yaitu -0,12 yang berarti manajemen perlu meningkatkan persepsi mereka akan kebutuhan siswa.(2) Hasil analisis tingkat kinerja dan harapan konsumen atas atribut-atribut jasa layanan pada LBPP LIA Spondol Square menunjukan bahwa dalam diagram kartesius hasilnya adalah sebanyak 4 indikator berada pada kuadran A (*Attention*) 6 indikator berada pada kuadran B (*Bravo*) 6 indikator masuk ke kuadran C (*Cut/Communicate*) dan 6 indikator lainnya masuk ke kuadran D (*Don't worry be happy*). Dari 22 atribut-atribut jasa ini, 12 diantaranya masuk dalam kategori baik. berarti manajemen LBPP LIA Spondol Square sudah dapat memberikan kinerja yang memuaskan.

Kata Kunci : Kualitas Jasa, Analisis Gap, *Importance & Performance Analysis*

Kata Pengantar

Peneliti mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Peneliti yakin tanpa bimbingan-Nya, Peneliti tidak akan mampu melewati segala hambatan yang terjadi selama proses penyusunan skripsi.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa karya tulis ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Baik dalam bentuk bimbingan, nasehat, informasi, doa, motivasi, hingga sarana dan dana. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Andreas Lako, SE, Msi., Akt., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Ibu Meniek Srining Prapti, SE. MSi., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan memberikan perhatian kepada peneliti selama masa penyusunan skripsi. Terima kasih atas dorongan yang terus menerus sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Veronica Kusdiartini, SE, MSi., dan Bapak Bayu Prestianto, SE, MM, selaku dosen penguji yang telah membantu dalam kelancaran pelaksanaan ujian pra skripsi dan ujian skripsi.
4. Mr. Bimo dan Miss. Shanty selaku Ka. Bidang Akademis di LBPP LIA Spondol Square atas ijin dan bantuan yang diberikan kepada peneliti.
5. Para pengajar dan staff di LBPP LIA Spondol Square, Mr.Ryan, Miss. Esty, Miss. Dyah, dll. Serta Mas Aris yang telah banyak membantu peneliti dalam mendapatkan informasi yang diperlukan...so thank you so much..

6. Kedua orang tuaku, terimakasih Papa dan Mama atas pengorbanannya baik materi maupun non materi. Terimakasih atas doa terbaik yang kalian panjatkan untuk penulis. Kasih sayang kalian telah memberikan energi baru dalam jiwa penulis untuk terus berusaha menjadi anak yang dapat kalian banggakan. Penulis berjanji, air mata kalian tidak akan terbuang dengan sia-sia. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan dan umur panjang kepada kalian, sehingga kalian dapat melihat dan menikmati kesuksesan yang akan penulis raih di kemudian hari. Semoga Allah SWT selalu memberkati keluarga kita.
7. Mas Angga dan Mbak Lulu serta adikku Dinda, kalian adalah saudara terbaik yang aku miliki, semoga kita selalu rukun, saling tolong menolong dan selalu bersama saat suka maupun duka.
8. Teman-teman The' Outsiders Lukas, Yudhis, Wildha, Feny, Dista, Billy, Krisna, Baskoro, Donald, Risky Dita, Septian, Terimakasih telah menjadi sahabat terbaik yang pernah penulis miliki.
9. Someone Special "Fitriana Chandra Dewi" terimakasih untuk semangatnya.

Penulis menyadari bahwa sesuatu tidak ada yang sempurna, penulis yakin bahwa karya ini masih sangat jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mohon maaf bila ada sesuatu yang kurang berkenan. Semoga apa yang telah tertuang dalam karya ini, akan bermanfaat bagi banyak orang.

Semarang, 21 Desember 2009

Penulis

Rizky Dwi Arjunanto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Pembatasan Masalah.....	6
1.5. Manfaat penelitian.....	6
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 7
2.1. Pengertian Jasa.....	7
2.2. Karakteristik Jasa.....	7
2.3. Konsep dan Pengertian Jasa.....	8
2.4. Klasifikasi Jasa.....	8
2.5. Masalah-masalah dalam bisnis jasa.....	9
2.6. Pengertian dan Konsep Dasar Kualitas.....	9
2.7. Dimensi Kualitas Jasa.....	10
2.8. Perspektif Terhadap Kualitas.....	11
2.9. Definisi Kualitas Jasa.....	11

2.10. Harapan Pelanggan.....	11
2.11. Prinsip-prinsip Kualitas Jasa.....	12
2.12. Faktor-faktor Penyebab Kualitas Jasa Yang Buruk.....	13
2.13. Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa.....	15
2.14. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.15. SERVQUAL.....	15
2.16. Model Kualitas Jasa.....	16
2.17. Kerangka Pikir Penelitian.....	18
2.18. Definisi Operasional.....	19
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 23
3.1. Objek dan Lokasi Penelitian.....	23
3.2. Populasi dan Sampel.....	23
3.3. Jenis Data.....	25
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	26
3.5. Skala Pengukuran Data.....	26
3.6. Pengujian Alat Pengumpulan Dat.....	27
3.6.1 Uji Validitas.....	27
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	27
3.7. Teknik Analisis Data.....	28
3.7.1 SERVQUAL (Analisis Gap).....	28
3.7.2 <i>Importance & Performace Analysis</i>	30
3.7.3. Analisis Kualitatif.....	32
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 34
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	34
4.2. Gambaran Umum Responden.....	36
4.3. Uji Validitas dan Reliabilita.....	38
4.3.1. Uji Validitas.....	38
4.3.1.1 Uji Validitas Kuesioner Harapan.....	38
4.3.1.2 Uji Validitas Kuesioner Kinerja.....	39

4.3.1.3 Uji Validitas Kuesioner Persepsi.....	40
4.3.2. Uji Reliabilitas	
4.4. Hasil Analisis Penelitian.....	42
 BAB V PENUTUP.....	 68
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data jumlah siswa di LBPP LIA Spondol Square.....	3
Tabel 1.2.	Hasil Pra survey pada LBPP LIA Spondol Square	4
Tabel 3.1.	Jumlah sampel siswa didik program EA.....	25
Tabel 4.1.	Gambaran umum responden siswa.....	35
Tabel 4.2.	Gambaran umum responden manajemen	36
Tabel 4.3.	Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan.....	37
Tabel 4.4.	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja.....	38
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi.....	39
Tabel 4.6.	Hasil Uji Reliabilitas Harapan.....	40
Tabel 4.7.	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	40
Tabel 4.8.	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi.....	41
Tabel 4.9.	Hasil Perhitungan Gap dimensi Tangible.....	42
Tabel 4.10.	Hasil Perhitungan Gap dimensi Reliability.....	44
Tabel 4.11.	Hasil Perhitungan Gap dimensi Responsiveness.....	45

Tabel 4.12.	Hasil Perhitungan Gap dimensi Assurance.....	47
Tabel 4.13.	Hasil Perhitungan Gap dimensi Enpathy.....	48
Tabel 4.14.	Hasil Perhitungan Gap Kualitas jasa secara keseluruhan.....	50
Tabel 4.15.	Hasil Penilaian responden terhadap kinerja.....	52
Tabel 4.16.	Hasil Penilaian responden terhadap Harapan.....	55
Tabel 4.17.	Perhitungan rata-rata variable kinerja dan harapan.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Model Kualitas Jasa (GAP model).....	17
Gambar 2.2.	Kerangka Pikir.....	18
Gambar 3.1.	Diagram Kartesius.....	31
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi LBPP LIA.....	34
Gambar 4.2.	Costumer Window.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	KUESIONER PENELITIAN
LAMPIRAN 2	TABULASI DATA DAN FREKUENSI
LAMPIRAN 3	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
LAMPIRAN 4	BUKU KONSULTASI SKRIPSI
LAMPIRAN 5	BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI KOMPREHENSIF DAN BUKTI REVISI
LAMPIRAN 6	SURAT PENELITIAN